



Obdulio Sanchez

Graduado em Engenharia Química, Sanchez trabalhou por 24 anos no grupo L'Oréal nas áreas científica, industrial, marketing e comercial. Após sair da empresa, abriu uma perfumaria, onde percebeu que o treinamento dos funcionários gerava um bom retorno. Daí surgiu a idéia de criar a Avantti, empresa especializada em consultoria



COMO ATRAIR E MANTER CLIENTES

Você já reparou que algumas vezes existem dois restaurantes próximos, um cheio e outro vazio? Isso acontece também com lojas e salões.

O segredo está na prestação de serviço, nas experiências vividas pelos clientes que frequentam essas empresas.

Por lidar com saúde, beleza, auto-estima e vaidade, os salões despertam grandes expectativas no imaginário dos clientes.

Quanto maior a expectativa, maior o grau de exigência, e qualquer detalhe conta ponto, deste a facilidade para entrar em contato com o salão, a disponibilidade de agenda, a facilidade de acesso, a organização, a lista de preços simples e à vista dos clientes, postura, presteza, simpatia da equipe ao receber os clientes, o conforto das instalações, iluminação, ventilação, temperatura, nível de ruído, iluminação, higiene, qualidade das instalações e equipamentos, sentir-se importante, ser ouvido e entendido, receber informações a respeito de moda, produtos, etc., receber propostas sobre serviços personalizados, resultados satisfatórios, orientação sobre manutenção dos resultados, demonstração de interesse na sua volta e preços justos.

Se você quer atrair e manter mais clientes, analise como seus clientes se sentem passando por cada uma dessas etapas no seu salão. Identifique o que você e sua equipe podem fazer para que seus clientes saiam satisfeitos a ponto de desejar voltar ao salão, falar sobre suas experiências e satisfação para seus amigos e familiares.

Dica: As pessoas que trocam de salão raramente o fazem por insatisfação com os resultados obtidos. As queixas mais comuns estão ligadas ao comportamento inadequado da equipe, desatualização, falta de higiene, não dar informações sobre manutenção dos resultados, e cobranças indevidas.

Faça sua parte e verá que os resultados não demoram aparecer.

Bom trabalho e muito sucesso.

Grande abraço

Sanchez